

研究ノート

保育園内の怪我に関する親の葛藤 —— 相談面接を中心とする解決へのスーパービジョン ——

田 村 健 二

保育園に子どもをあずけている親にとって、保育園に期待し願う最大のものは、子どもがなによりも健康安全にあずけられていることであろう。それだけに、保育園内でわが子が怪我をすることは、親にはショックで、保育園とのあいだに、また、怪我の加害児の親とのあいだに、葛藤関係を生じやすく、信頼も危機におちいたりもする。

ここでは、こうした問題に関して、事例Ⅰでは怪我の被害児の親について、事例Ⅱでは加害児の親について、園の職員としてどう解決していったらよいかを、それぞれの相談面接を中心に考えてゆきたい。なお、事例Ⅰをみずから実施してその記録をまとめられた保育園長の笹井恵利子氏、事例Ⅱについてロール・プレイングをしてその資料をまとめられた保母のT・K氏とA・E氏に対しては、貴重な教材を各研修会に提供していただき、心から深甚な謝意を表したい。

事例Ⅰ M・Yケース：遊びの事故で怪我をした被害児の親

本ケースは、HN保育園内で子どもが遊び中に起こした事故について、怪我をした子どもの親、特に父親C(クライアント)が問題にし、保育園長E(笹井恵利子氏)がこのCと好面接などをして、解決へと向かった事例である。なお、Eのまとめた本ケースの記録について、研修会でスーパーバイザーSv(田村)らのコメントがなされている。この研修会は、メンバー数約15名で、毎月1回約3時間で行われている。

家族構成図

♂父C 31 中小企業主 クライアント
 ||
 |— ♂長男K 7 小学2年(卒園児)
 |— ♀長女M 4 2歳より在園 被害児
 ♀母N 29 医療関係勤務

- 父親Cは長男で地方出身、母親Nは長女で近所に住むその祖父母の協力をえて子育てをしている。

〔Sv：長子は親や配偶者、先生、上司など権威ある者の意を帯し、状況を弁えて、そのリーダーシップ的役割を果たしてゆく傾向がある。それだけにそうした役割を遂行しない者に対しては、許しがたい思いも強くなる。この父親Cの最初の思いや後の解決の方向にも、こうした傾向がみられ、結果としては幸いだったともいえる。なお、父親にとり末子の娘は無条件に可愛い傾向(エレクトラ・コンプレックス)もあり、この父親Cが娘のMの怪我に強く反応した一因ともなっている。〕

1. 面接までの経過

4月27日……Mが午後5時ごろ園庭で遊んでおり、嘱託職員が保育にあたっていた。5歳児と野球をしていた嘱託職員が、後ろに行ってしまったボールを拾うため背を向けた時、Mの泣き声を聞く。振りむくと、Mが額のところをおさえて大泣き。5歳児が、どうしたんだろう？といった顔で、そばに立っていた。この状況から、5歳児がバット代わりに使っていた棒で素振りをしていたところへ、Mが行き、棒を額にあてたらしい。担任の保母がまだ帰宅しないでいたため、怪我の状態を診て、看護婦(園の職員)に処置をしてもらう。看護婦はしばらくタオルで冷やすが、たいしたことはないと判断し、腫れ止めの薬をつけて処置を終える。担任は、一応の経過を親あての連絡帳に記し、腫れるかもしれない、と書き添える。〔Sv：夜、担任からMの様子についてフォローの電話をM宅にしておきたかった。〕

4月28日……午前9時ごろ、Mの父親Cより園に電話がある。園長Eが5月5日まで不在のため、この事故のことをまだ知らない主任保母が対応する。その後、情報をえた主任が、午後4時にM宅に電話をする。午後6時ごろ、Mと母親が来園し主任と話をする。午後9時に主任はM宅に電話するが父親Cは不在。〔Sv：担任から主任に事故の情報を早く伝えておきたかった。〕

4月29日……担任がM宅に電話し、父親Cに状況説明とお詫びをする。

5月1日……主任はM一家がゴールデン・ウィークで5月8日まで不在のため、状況説明とお詫びの手紙を郵送する。

5月6日……主任より電話で報告を受けた園長Eは、M宅の留守番電話にお詫びのメッセージを入れる。

5月8日……園長Eは主任より詳しい報告を受ける。

5月9日……園長Eと担任と看護婦が、母親と面接をする。

5月10日……園長Eが、祖母、Mと共に母親の勤める医療機関に行き、Mの眼科受診に付き添うが、結果は異常なしとのこと。

5月11日……園長Eは父親Cと連絡し、午後6時すぎ、園で面接を行うことにした。

〔Sv：やや遅れたが、このあたりの園の誠実な対応が、眼科受診等の異常なしと共に、解決への大きな基盤となっている。〕

2. 父親Cと園長Eとの面接：5月11日午後6時～ 保育園にて

E₁：「今回は(お)忙しいなか時間をさいていただき、ありがとうございました。そして、Mちゃんの怪我については、(本当に)申し訳ありませんでした。」(Eはこれまでの研修で、とにかくCの話とその思いを聴き受容しようと、防衛など固くならずに面接を始めた。)

〔Sv：Eの面接開始の方針は適切。E₁の発言は括弧内の言葉を加えたほうがよい。〕

C₁：「先生のほうから、先に、そう言われると……。こちらとしても、大騒ぎしてしまった、と思っているのですが、やはり言うべきことは、ちゃんと言っておかなければ、と……」

〔Sv：Cは園長という権威者との関係で状況を弁えながら、親としてのリーダーシップの役割責任を果たそうとしている。〕

E₂：「それはそうです。こちらとしては、怪我のこともさることながら、その後の対応の悪さも反省しておりますので、なんでもおっしゃって下さい。」

〔Sv：「それはそうです。こちらとしては、Mちゃんに怪我をさせてしまって、その上その後の対応が行き届かず、本当に申し訳ありませんでした。どうぞ何なりとおっしゃって下さい……」。E₂の「さることながら」は怪我を軽視しているみたい。また「反省しておりますので」は、反省ずみみたいで、Cとしては話しにくくなる。ここでは謝るだけにして、反省とその中身はCに十分話してもらって、その後にしたい。〕

C₂：「実はあの日(27日)、夜、家に帰って、さあテレビでも見ようかなと思っていたら、女房の奴が、今日、保育園でMが怪我をしてねって言うんですよ。どれ？とMを見ると、顔が腫れてるじゃないですか。お前、なにやっているんだ！と、女房を怒鳴ったんですけどね。」

E₃：「まあ、お母さんのせいではないのに、申し訳なかったです。」

〔Sv：「そう、それはほんとに驚かれ仰天されたでしょう。すみませんでした……」。E₃のお母さんのことは、ここでは二の次のことだろう。〕

C₃：「いえ、あいつも医療関係に勤めているのに……。それで、どうしてこんなことになったんだ、と言ったら、これってノート(連絡帳)見せるでしょう……」

E₄：「そう、ノートだけではいけませんよね。」

〔Sv：「ええ、ノートをごらんになって……」。C₃ではE₃を受けてちょっと母親のことにふれ、すぐに本題のMのことに戻る。E₄の「いけませんよね」は早すぎる。もっとノートを見てのCの思いを吐き出させて、その後にCみずから「いけない」と言わせたほうがよい。〕

C₄:「そうですよ、状況によって医者^のの処置だって違うのに、それが(ノートでは)わからないのですから……。それで直に、私が信頼している医者^ののところへとんで行って無理に頼んで、(夜)8時すぎに診てもらったんですよ。」

E₅:「お父さんに連れて行ってもらって、申し訳ありませんでした。こちらが連れて行って当たり前なのに……」

[Sv:「そう、状況がわからなくて、さぞご心配だったでしょう。すみませんでした」。C₄では、E₄の「いけませんよね」に應じて「そうですよ」と答えているが、やはりそれだけではすまされない苛立ちの思いを述べている。また、E₅の事実は二の次のことで、Mの後処理への思いのほう^がCの本題であり、それがC₅に現れている。]

C₅:「それで、(医者^ののところでは)顔を打っている^{ので}、今日は様子^をみて、明日改めて病院に連れて行き検査しよう、ということになったんですよ。」

E₆:「夜、遅くに申し訳なかったですね。」

[Sv:「そうですか、明日病院で検査^となって……。ここでも、Cの思いの本題のほうに沿って、それがC₆につながる。]

C₆:「そして次の日(28日朝)、(事故^が)どんな状況だったのかと、(保育)園に電話したら、担任の先生はお休みだし、主任の先生はこのこと知らないって言うでしょう。」

E₇:「すみません。担任は休務^{でしたし}、看護婦は0歳児^のの視診で大変だったようです。ちょうど9時前後にお電話いただいたようで……」

[Sv:「そう、状況をお知りになりたいのに、誰も応じてくれなかった。ほんとうにすみませんでした。(以下、E₇の「担任は……」の園の状況説明につなげる)」。Cの電話してはぐらかされたような思いを受ける。]

C₇:「いいえ、10時ちょっと前^{でしたよ}。(自分のその日の仕事の流れを細かく説明して)、それにしても(園内で責任者に)報告をしていない、というのは、どういうことかと思ったんですよ。」

E₈:「そうですね、朝一番に報告をしなければいけないことですよ。」

[Sv:「そうですよね、じたん^だ踏むような思い^でいらした^{んで}しょう。(以下、E₈の「朝一番に……」へとつなげる)」。「よ」を入れ、全体としてCの思いに、より近く共感し受容する。]

C₈:「そうですよ。ですから、知らないってどういうこと^{ですか}って、言った^{んです}けどね。」

E₉:「頭にきちゃいますよね。」

[Sv: E₉はCの思いに共感し受容して、よい反応。]

C₉:「ええ、だから主任の先生、今年度(新任で)いらしたK先生^{ですか}、怒鳴っちゃった^{んです}けど……」

E₁₀:「そうみたいです^ね、しかたない^{こと}ですけど、怪我をした日に報告するなり、そ

れができない時は、(翌)朝一番に報告するべきでした。」

〔Sv:「ええ、ええ、何してるんだって怒鳴りたくもなられますよね。そう、当然(以下、E₁₀の「怪我を……」につなげる)」。E₁₀の「そうみたい」とか「しかたないこと」は、Cの思いに対して弱い受けかた。〕

C₁₀:「当たり前ですよ。まあ、それで、病院に連れて行きまして、まずこの状態だったら検査の必要はないでしょう、と言われたんですけど、どんな薬をつけたんだってことになったんですよ。それで(また)園に問い合わせたら、これもわからないって言うでしょう。どうなっているのかと思っちゃいますよ。」

E₁₁:「そうだったようですね。検査の必要はないということで、ホッとしたのですが……。怪我をする時は悪い偶然が重なるものですが、今回は、それにもまして対応にも遅れるような偶然が重なって……。その日(のその後)、看護婦は自分の子どもをあずけている保育園の懇談会に出席していて、連絡がとれなかったんですよ。」

〔Sv:「そう、そうでしょうね、何にも報告がないし、何にもわからなくて……。どうなっているのか、やりきれないお気持ちで……。でも、(以下、E₁₁の「検査の必要はない……」につなげる)」。ともかくこのあたりまで、CはMの怪我の発見からその処置、そして園との連絡の不十分さなどについて、Eの全体としての受容と率直な謝罪、さらに適切な状況説明にあって、その胸の Copp のしこっていた切ない苛立たしい思いを表現し吐き出して、次第に心の余裕を得てきている。そして以下は、視野が広がって、なぜ自分がそうした感じにおちいったかの、その背景について語り、自覚へと向かってゆく。〕

C₁₁:「そうみたいです。だからといって、他の誰もそのことを知らないというのは、おかしいじゃないですか。私は十数名の部下がこれでもいるんですが、他の所にかかってきた電話でも耳をそばたてて聴いたり、どこから電話がかかってきても、ちゃんと対応できるくらいにはしておけ、と常日ごろ言ってますよ。」

E₁₂:「外部からかかってきた電話に対し、どの職員が対応しても、ある程度答えられるようにしておく、ということですよ。」〔Sv: E₁₂の冒頭に「ほんとにそうですね。」を入れたほうがよい。E₁₂は適切。〕

C₁₂:「そうですよ。いろんな意味で、あ～あ、またかって、E先生が園長になっても、体制的には全く変わっていないんだなあって、がっかりしたんですよ。これって、K(Mの兄)の時と一緒にですからね。」

E₁₃:「そうですね。Kちゃんが骨折した時も、ちょうどさくら組(4歳児クラス)でしたものね。」

C₁₃:「同じさくら組だし、同じ時期なんですよ。あ～あ、嫌な時期が来たなって思ってたんですよ。何か、ありそうな気がして。」

E₁₄:「そうだったんですか。」

〔Sv:「そうでしたか。内々ご心配されて、その通りになって、園の対応も同じようで、がっかりされてしまって……本当に申し訳ありませんでした」。E₁₄よりもう少しCの思いを受ける。〕

C₁₄:「私、身体のこと、怪我のことに関しては、ただの素人^{しろウト}ではないんです。大学が大学でしたから。」

E₁₅:「どちらの大学なんですか?」

〔Sv:「と、申されますと?」。E₁₅のように事実を限定して聴くより、Cに自由に何でも表現できるようにする。〕

C₁₅:「U大学なんですよ。あそこは武道が盛んでしょう。」

E₁₆:「柔道か何か、やられたんですか?」

C₁₆:「そうです。A選手などの先輩がいるんですよ。ですから身体中、骨折したりネンザしたり、まともなところはないんですよ。」

E₁₇:「そうですか。じゃあ、お子さんが怪我をしたら、その痛みもわかるから、ますますつらいですよ。」

〔Sv:「そうですか。じゃあ、怪我についてはいろいろご経験がおありで、それだけに放ってはおけないお気持ちで……」。E₁₇もCの思いを受けて、本題の子どもの怪我に戻して、適切。〕

C₁₇:「それはそうですが、その後の対応の悪さでどうなるかがわかるから、焦るんですよ。Kの時だって、(園の)M先生に状況を聞いて、すぐにこれは圧迫骨折^とだって、わかったんですよ。だから外科に夜遅く連れて行って、レントゲンを撮^とってくれて言ったのに、(医師の)先生がいなくて言うでしょう。その時も診てくれたのは、今回の先生(医師)だったんですけどね。それで適切な処置をしてもらったから、腕の伸びが正常になったのであって、あのままだったら、腕の長さが違っていたんですよ。男の子だから、骨折ぐらいしょうがないんですが、その後^{あと}の問題なんです。そして今回でしょう。」

E₁₈:「女の子ですし、大切な顔でしたからね。」

〔Sv:「ああ、その後^{あと}の処置の問題で、そのためにも状況などを即刻お知りになったんですか。今回は(以下、E₁₈の「女の子ですし……」につなげる)」。E₁₇も本題のMのことに戻したのは適切だが、もう少し園との関連についてふれておくと、Cはよりすっきりしたろう。〕

C₁₈:「そうですよ。女の子だから顔に傷が残ったら大変だと思ったし、実は私、もともと眼が悪くて眼鏡をかけているわけではないんですよ。」

E₁₉:「どうなさったんですか?」

C₁₉:「野球のボールが当たって、視力が落ちたんですよ。だから今回、余計に心配になったんですよ。これで、私と同じに視力が落ちたらどうしようかと……」

E₂₀:「そうだったんですか。そうですね、近視でも遠視でもないのに、眼鏡をかけて不自由な生活をするんですものね。」

〔Sv:「そう、そうですね、そんなご経験が再現したらと、ゾッとするような思いになられて……。E₂₀はやや事實的、もう少しCの思いにつくこと。〕

C₂₀:「それに今回は、どの程度打ったのかの状況説明が全然ないでしょう。」

E₂₁:「本当に申し訳ありません。」

〔Sv:「ああ、それだけご心配になっておられるのに、(以下、E₂₁につなげる)。〕

C₂₁:「私としては、園との信頼関係を崩したくないと思っているから、いろいろお話するんですが、上の子の時の教訓が生きていないと思うと、がっかりしてしまいますよ。」

E₂₂:「そうですね。その時は気を付けていこうと、皆で確認はしていくのですが、月日がたつと、その意識も薄れていってしまったようで……。その辺が、保育園だって、お父さんの会社と同じように信頼関係で成り立っているのに、甘いところですね。」

〔Sv:「ほんとにそうですね。せっかく信頼したいと思われてるのに、こう期待が裏切られてはたまらないお気持ちで……。 (以下、E₂₂につなげる)。E₂₂の内容も、C₁₁の会社の話とも関連させて、その思いの背景から受容して適切。ここに限らないが、Eが園の立場で園を防衛しようとする思いでいると、こうしたCの園に対する非難や批判の思いは、共感しにくいし受容しがたい。Eは純粹にCのそうした思いにも共感し受容しようとしており、これがCの園へのしこりの思いを解いて、解決へと向かわせることになる。〕

C₂₂:「そうですね。今、民間は厳しいですよ。お客の信頼を維持していくために、ピーンと気を張りつめていますし、ペコペコ頭は下げますし、まだ私は31歳ですけど、今までいろいろな思いをしてきていますからね。(これまでの経験を話す)。』

E₂₃:「そうですね。年齢が若いということではなく、それだけの経験があるから、これだけ指摘していただけるんだと思います。」

〔Sv:「そうですね。年齢が若いということではなく、それだけの経験をもたれて、人一倍気を張って生きていらっしゃるし、園にもそうあってほしいと切に思われて、これだけ指摘していただけるんだと思います」。もう一つCの思いに深くつきたい。〕

C₂₃:「実は私の母も養護教諭で……。だから、怪我や病気に関してもいろいろ知っているんですが。ですから(私の両親は)共働きだったんです。それで(私は)祖母に育てられて、おばあちゃん子だったんです。Mが生まれて何か月目かに、そのおばあちゃんが目を離したすきに、Mがポットのお湯を足にかけちゃったんです。女の子だから絶対あとに残らないようにしてくれて、その時も医者に頼みこんで治してもらったんですけど、まだうっすらあとがあるんですよ。」

それ以来、おばあちゃんがMの怪我に関しては神経質になっていて……。私の父母

にも、子ども達には怪我だけはさせるなって、言われているんですよ、おばあちゃんにショックを与えるからって。おばあちゃん子である私も、心配はかけさせたくないって、すごく思っているし……それが(ゴールデン・ウィークの)連休に、(おばあちゃんや両親のいる)田舎に(M達を)連れてゆく前に、あれ(あの怪我)でしょう……どうしようと思いますよね。」

E₂₄：「そうだったんですか。それではますますお気の毒でした。おばあちゃんは大丈夫でしたか？」

[Sv：「ほんとにいろいろとお気遣いをさせてしまって、申し訳なく思っています。で、おばあちゃんのほうは、大丈夫でしたか？」。E₂₄の「お気の毒」は、やや他人ごとみたい。]

C₂₄：「ええ、なんとか髪の毛でかくして、わからないようにしましたので、よかったんですけど……。」

E₂₅：「そうですか、大変でしたね。」

[Sv：E₂₅はCの思いを受容して、適切。]

C₂₅：「長いあいだお時間をいただいて、申し訳ありませんでした。でも私としては、園のこと、ずっとこれからも信頼していきたいし……だからといって、子どものことは園に任せっきりにしたくない。親は親で、家庭において子ども達をしっかりと育てるから、園は園で、より良い環境で育ててもらいたい、と思うのでお話ししたんです。」

E₂₆：「わかりました。お父さんに指摘されたこと、参考にさせていただき、子どもの怪我の時の対応など文章化して、定期的に職員会議でしっかり確認していきたいと思います。今日はお忙しい中、時間をさいていただきありがとうございました。」

[Sv：C₂₅では、心の余裕ができて、初めてEへの配慮を示し、同時にみずから今後の決定的な結論を出している。E₂₆もこれを受けて適切だが、冒頭に「ありがとうございました。ご趣旨はよくわかりました。」をつけた。また「参考にさせていただき」は、もっと強く「今後は心に銘じて」としたい。]

3. 考察

(1) 面接の展開について

園長のEは、葛藤し不満をぶつけてくる怪我の被害児の父親Cに対して、園長や園の立場を防衛しようとする身構え(逆転移)がなく、そのために全体に自由で余裕(包容性)があり、純粋にCの発言とその思いの流れについて共感し受容しようとしている。また、Cの求める謝罪と状況説明についても、きわめて率直で、必要にして十分なものとなっているよう。

第1段階、主訴の表現と安定化……上記の効果からか、Cは主にC₁～C₁₁において、子どものMの怪我とその後の経過、そして揺れ動くCの思いと疑問を十分に表現し、E

の受容の対応にあって、次第にしこっていた胸のコップも空いていって、心に安定化と余裕が生じてきたようである。

第2段階、問題の背景の理解……この余裕からCは視野も拡大して、なぜ自分が疑問や動揺する問題を感じるかの、その背景を、C₁₁とC₁₂の職場、C₁₂とC₁₃の兄Kの怪我のこと、C₁₄～C₁₆の出身大学のこと、これらの合わさったC₁₇とC₁₈の子どもの怪我の話、C₁₈とC₁₉の自分の眼の怪我のこと、C₂₁の園への広い信頼の期待、C₂₂の民間の職場の厳しさ、そしてC₂₃とC₂₄の親族への気遣い、と順次関連させて述べている。そして、次第に自分の問題視する背景や原因、条件をEと共に客観的に理解し、より冷静な自覚をもつようになった。

第3段階、再統合……こうした理解を基盤に、CはC₂₅において、Eへの配慮を示すと同時に、今後の親と園の建設的な役割関係の樹立(再統合)を、結論としてみずから(自己決定し)示すに至っている。

本面接は、共感と受容を主にする相談面接のモデル的な3段階の展開を踏んでおり、その結論的な再統合の内容と共に適切である。ただし、EがCの発言と意思を、もう少し丁寧に受けて、Cの情緒や思いに共感を深めたら、さらによくなると思う。

(2) 被害児の親との対応について

本ケースの問題は、園側が被害児Mの怪我をたいしたことはないと判断し、葉をつけ連絡帳に記したまま、その後のことを放置したことに始まる。それで済む場合も経験上多いのだろうが、中にはCの面接にあるように、その個別の人生経験の蓄積から、怪我を問題化し葛藤して苦しむ親もいる。Cの場合、兄のKの怪我の時にCがどのような反応をしたかが、園の職員の中で十分引き継がれていないこともあるが、少なくともMの帰宅後のMの様子と親の受けとり方を気遣って、自宅にフォローの電話を入れておきたかった。同時に、面接中の反省にあるように、こうした場合の園内の情報システムの整備と、必要なら機を逸しない面接等のアフター・ケアも必要である。

こうした気遣いの敏感な感受性と、根本的には自己が安心できるまで働きかけ機能する良心が、専門家には必要である。これをおろそかにし、また、いたずらに園側の立場を防衛しようとしたりすると、被害児の親はいつそう不満をつのらせ不信感を強めて、時には保育園を管轄する福祉機関に直訴したり、子どもを転園させたり、あるいは加害児の親と葛藤を引き起こしたりもする。

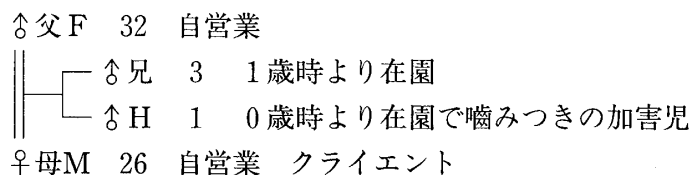
単に“怪我に神経質すぎる親”というレッテルを貼ってすませるのではなく、怪我に尋常ならざる反応をする親には、その背後に怪我に関連する尋常ならざる人生経験の蓄積があることを、洞察して対応すべきである……本ケースの父親Cのように……。

事例Ⅱ A・Eケース：けんかで噛みつきをする加害児の親（ロール・プレイング）

●ロール・プレイング……本ケースは、保育園の相談研修会に、初めて参加した同じHW保育園の保母M(T・K氏)と保母T(A・H氏)の2人が、提供した資料に基づいている。このうち、本ケースをよく知っているMが、噛みつきの加害児の母親であるクライアント役をやり、Tがそのクラスの担任である相談者役をやっている。2人は予めそうした役割で相談面接のロール・プレイング(役割演技)をし、その録音テープを文字に再生して、事前に研修会の全メンバーに配布してある。メンバー達は、この資料に基づいて、各人がまた相談者のT役をとって、Tの各発言箇所自分で自分だったらどう発言するかを、事前に話し言葉で資料に記入しておく。

研修会では、メンバー達の記入したそれぞれのTとしての発言内容を発表してもらい、これと本来のテープ付きの資料にあるTの発言内容とを、スーパーバイザー Sv(田村)がコメントし、最後にSv自身のTとしての発言内容を述べて進めてゆく。ただし、ここでは、Svのコメントは、本来のテープ付きの資料にあるTの発言内容に限定することにした。なお、この研修会は、メンバー数約20~25名で、毎月1回約3時間で行われている。

家族構成図



●母親Mは夫より6歳年下で、性格はさっぱりとし、年よりしっかりしている。噛みつきの加害児であるHは末子で小柄で活発、自己主張が強い。

〔Sv：母親Mは、年長の夫に父親的イメージをもち、その腕に大きくは依存しつつも、わりに自己中心で自分の思うような生活をしており、自信もある。全体として末っ子的か1人っ子的傾向が強そうである。本ケースの問題についても、母親Mはなぜ自分の思うようにならないのか、また、依存する保育園がなぜ自分の思うように十分機能しないのか、に中心課題がありそうである。〕

加害児のHは、母親Mとよく似た末っ子的傾向があって、思うようにならないと噛みつき、あるいは、家庭でも兄弟関係のライバルから噛みつきが日常化しており、そうしたことが園にも転移されているのかもしれない。〕

1. 面接までの経過

Hが友達をよく噛む。そのことについて、園の懇談会で話が出たが、Mが噛まれた子の親に謝りに来ないので、Mの態度に不満をもつ親が増えている。Mは「なぜこんなことで、親同志の関係がギクシャクしなくてはいけないのか」と、周りの冷ややかな態度に悩んでいる。お互いが、半分意地の張り合いになっている。

〔Sv：他の親達が、Mが謝りに来ないので不満が増え、冷ややかな態度になり、半分意地の張り合いのようになっている。ここで他の親達の役割をとってみると、そうかもしれないが、それには余程Mが不遜の態度をとっているのか、他の親達が幼いのか、であろうが、あまりあり得ることとは思えない。むしろ、Hが噛みつくことを知って、他の親達が子どもを含めて警戒し、園の内外でM親子に近づかないようにしているのが実情ではないか(自営業の売り上げにもひびいているか)。懇談会后、Mと園が噛みつき防止に真剣であったかどうか、そしてHの噛みつきが続いているのかどうか、にポイントがあろう。Mのほうは、噛みつきそのものはあまり重視せず、謝りに拘泥して、除け者にされるのは納得できない、と逆恨みもしたくなっていよう。いずれにしても、問題が起こることは、単に困ったことではなく、これに関わる当事者達にとって、人生の成長をしてゆく絶好の機会ともなる。〕

このように面接までの経過から深く洞察しておくことは、面接の開始と同時にクライアントの気持ちの流れにつき、また、その後の面接の展開を左右する重要な準備の“助走路”になる。ただし、この洞察は一種の仮設で、以後の面接で柔軟に補足修正してゆくことが大切である。〕

2. 母親Mと担任保育士Tとの面接：3月28日登園完了後の午前9時より15分間、保育園で2人だけの場所を設定

T₁：「お早うございます。」

M₁：「お早うございます。先生、ちょっと聞いてくれる？」

〔Sv：Mは日頃から、こうした甘え的な言い方をしており、今日は切端つまっているようで、他人行儀的な言い方は、なおのことでないようである。〕

T₂：「はい、何ですか？」

〔Sv：「はい、何でしょうか?」。T₂は直接的で、Svのほうが余裕をもたせる。〕

M₂：「あのね……」

T₃：「どうしたんですか？」

〔Sv：M₂が言いにくそうなら、扉を閉めるとか、落ち着いた雰囲気にして、「はい、どうぞ……」とする。T₃は、これも直接的にすぎる。〕

M₃：「なんか最近、お母さん達、私によそそしい気がするんだけど↑……（↑は上り調子のトーン）」

T₄: 「え？、そうなんですか？」

[Sv: 「そう、なにかよそよそしいの……で、どんなふうに？」。まず、Mが訴えるよそよそしさをリフレクトして受けてあげる。リフレクト(繰り返し)は、一つには、クライアントの訴えが言い放しに終わらぬよう支えてあげること、二つには、相談者が繰り返しながらクライアントのその時の思いに近づき共感してゆくこと、の意味がある。

次いで、「……で、どんなふうに？」で、Mが感じるよそよそしさをMが自由に具体化して、そこにMのしこっている口惜しさや不満の思いを十分に表現させ吐き出させ、Tはこれに共感し受容してMの思い、情緒を軽くし安定化し心に余裕をもたせるように努める。時には、こうしたよそよそしさの具体的な話しの展開から、他の親達がMの謝りの有無よりも、Hの噛みつきを警戒して距離をとっていることを推察しうる材料が、でてきたりもする。

T₄は、園のT側の立場に立ってびっくりしたみたい。T側の立場でなく、M側の立場にまず立ち、その思いを共有し共感し、なるほどと胸に落ちたら、「こんな思いになれるんですね」と受容すること。T₄はMにとっては距離があり、次のM₄にあるように、Mを言い出しにくくさせてもいる。]

M₄: 「何かね↓(下り調子)……きっと噛みつきのことだと思うんだけどね……」

T₅: 「あ～、懇談会の時に話がありましたね。」

[Sv: 「あ～、噛みつきのことと……と申しますと？」。趣旨はT₄のSvと同様である。T₅は、T側の立場で話題を先行し、懇談会のことに限定した。以後、MもTも懇談会のことにかなりこだわるようになるが、問題はむしろその後のHの噛みつきに対する他の親達の警戒にあるように思えるが。だから、Mに今日に至るまでの経過を自由に具体的に話させたほうがよいだろう。]

M₅: 「私と同じ考えのお母さんて、いないのかな？……あの時(懇談会の時)は納得してくれてると思ったのに……」

T₆: 「そうですね。」

[Sv: 「そう、納得してくれてると思ったのに……それが？」。趣旨はT₄のSvと同様である。一般にクライアントの発言が句読点のマルで終わっていない場合は、クライアントの発言をリフレクトして、その先を続けて話してもらうようにする。T₆は、T側の立場での発言だが、私もそう思いますと、Mと共有の立場で、Mは発言しやすくなり、M₆にみるようにその発言量が増えている。]

M₆: 「だって噛みつきって、小さいんだからよくあることでしょ？ そうしたら、親がゴチャゴチャ言うことじゃないじゃない？ 何でこうならなきゃいけないんだろう？ このまんまだと保育園に来づらくて……」

T₇: 「そんなこと言わないで下さいよ。でも困りましたね。」

〔Sv:「そうね、Mさんとしては、噛みつきなんか小さい子にはよくあることで、親がなにもゴチャゴチャ言うほどのことじゃないのに、なんか他のお母さん達がよそよそしくなって、Mさん達が園にも来づらいような感じになるのね……(Mが「はい……」だったら)……Mさんのほうが納得できないし、ほんとうにやり切れない思いにもなるのね……」と、M₆でMはその思いをぶちまけているのだから、ここではTもMの思いを丁寧にリフレクトし、共感して受容したい。以後は、「Mさんがそこまで思いつめられるのには、その後もいろいろのことがあったんでしょう？ 例えばどんなことが？」と、T₄のSvと同様に展開してゆきたい。

なお、こうしたリフレクトや共感、受容をしてゆく際には、「Mさんのほうが……の感じになるのね」とか、「Mさんのほうが……の思いにもなるのね」の言葉を加えたほうがよい。これを省略すると、場合によっては「先生(T)自身もそう思ってる、そう言ってる」と、Mに有利に利用されたりもする。

T₇は、M₆が来園のことで、Tは過敏になってTや園側の立場で述べている。またその中の「……でも困りましたね」も同様だが、Mにとっては、M親子がTや園側にとっての“困り者”になった、というふうにも受けとれる。しかも「困りましたね」では、道が開けない。そうした窮状に追いこまれた口惜しさや^{つら}辛さが、次のM₇に現れているのだろう。

T₇のSvのように、Tにとっては言いづらいかもしれないが、「……園にも来づらいような……」と、Mの思いに常に純粹について共感、受容したほうがよい。それから、「困りましたね」のような今後についての消極、困難、不可能なことは、Tはいつでも決して言わないほうがよい。常に解決へと向かう明るい前進的態度を基本に堅持すべきだ。]

M₇:「……」(涙が浮かんでくる)。

〔Sv:この涙が、Tと距離のある孤独なMの口惜しい^{つら}辛い涙でなく、T₇のSvのように、孤独なMがTに共感され受容されてし^こり^りのとける涙であったなら、次の建設的な展開の転機になるのだが。]

T₈:「他のお母さん方も、小さい子の噛みつきのことに対しては、小さいのだから仕方ないと、(懇談会で)おっしゃっていましたから。」

〔Sv:M₇でMの感情、思いが切迫しているのだから、ここでもT₇のSvのように、Mの思いを丁寧にリフレクトし共感、受容して展開してゆきたい。T₈は、Tの立場で懇談会のことを思い出して、Mを慰めているようにみえるが、Mは、今さらそんなこと言っただけでどうしようもない、と次のM₈のように、あまり乗ってこない。]

M₈:「そうだよね、そんなこと言ってたよね。」

T₉:「はい、だから皆さん、納得していただけていると思ったんですよね？」

〔Sv:「そうですね、でも、その後の様子は？……そうじゃなくって？」と、T₄やT₇

のSvのように、その後の経過へと展開してゆきたい。T₉は、懇談会に発する話したが、Mの思いに近くて、Mはこれに支えられ、次のM₉の発言量が増えている。]

M₉：「そうそう。だけどあの(懇談会の)時、別にうちの子(H)が噛んだって言ってないのにね。私によそよそしいってことは、(加害児は)うちの子だって思ってるってことでしょ？ ああ、でも先生たちから話してあるのか……」

T₁₀：「Hちゃんがお友達を噛んでいるところを、たまたま見たというお母さんに聞いたみたいです。」

[Sv：「いえ、私達はHちゃんが、とは言ってませんが、(以下、T₁₀につなげる)。また、先生の誰かが話したかもしれないのなら、「もし先生の誰かが話しているとしたら、大変申し訳なくお詫び致します。でも、私の聞いたところによると、(以下、T₁₀につなげる)」。いずれにしても、T₁₀だけでは、先生たちが話したかどうか不明で、一種の逃げのようにも受けとられ、不信感を招くのではないか。]

M₁₀：「先生から何も話してないの？ (と、追及する。)」

T₁₁：「噛まれたことは、ちゃんと話していますよ。懇談会でも話しましたが、噛みつきは、目を配っていなかった私達の責任ですから、MさんやHちゃんが責められることにならないように、きちんと説明していたんですが……説明不足で、相手(加害児)が誰か突き止めるという形になってしまいましたね。」

[Sv：「はい、噛まれたことは話していますが、Hちゃんが(加害児)、とは一言も言っておりません。それに噛みつきは目を配っていない私達の責任なのに、Mさんだけが責められるようになって、ほんとに申し訳ありません」と、簡潔にMの思いに沿って述べたい。T₁₁では、依然Hのことを加害児としてTが話したかどうか不明で、また全体にTが園側の立場でややゴチャゴチャと言い訳めいた話しをしている。従ってMは、M₁₁にあるように、なお不信と不満のこもるやや飛躍した投げやりの言い方をするようになる。]

M₁₁：「結局、私が謝らないのが気に喰わないんでしょ？」

T₁₂：「そういうお母さんもいらっしゃるようですけどね。」

[Sv：「そうね、Mさんとしては、もともとたいしたことではなく、お母さん達も納得したふうにみえたのに、私達の責任もあって結局、Mさんひとりが謝られることになって、嫌だし、たまらない思いで……ほんとうに申し訳ありません」。M₁₁が飛躍した投げやりの言い方なので、ここではもう一度Mの思いの本題の流れに戻すべく、要約リフレクトをし、共感し受容したい。T₁₂は、Tの立場で客観的な事実的なことを言い、Mの不満な思いを強めて、M₁₂の反発的な発言にもなっている。]

M₁₂：「でもね、先生。確かに噛むのがいけないから、謝れば済むことかもしれないけど、しょっちゅう頭下げてもいられないじゃない？」

T₁₃：「そうですね。」

〔Sv:「そうですね、頭の下げ通しなんてね、ほんとにたまらないお気持ちで……(M「はい、……」)……Mさんはお小さい時から、頭を下げることなんて……あまり?」。おそらく、末っ子的で自己中心で自信のあるMは、自営業のこと以外で、人に謝るとか頭を下げることは、ほとんどなく、謝るようなことはしない、していないが、Mのモットーであり誇りであるような気がする。だからこそ、今回の問題についても、謝ることに最初から拘泥して、他の母親達の噛みつきへの警戒からという真実が、見えなくなっているのではないか。〕

そこで、こうしたMの^こ^だ^わ^りがなぜ生じたかを、Tと共に生活史から解き明かし、現在主体と一体化しているその傾向を、客観的に突き放して理解できるようになれば、Mはその^こ^だ^わ^りから脱して、それをも含めて再統合できるようになる。そうなれば、Mはより大きく成長して、問題の真実をみることも、また謝ることも、自在にできるようになる。〕

M₁₃:「だからってねえ、このままじゃしょうがないしね。お母さんたちと、もっと話ができるといいんだけど……」

T₁₄:「今の状況だと、なかなか話しかけにくいですね。」

〔Sv:「そう、お話を……で、Mさんはどんなお話をなさりたいですか。……(M「謝って、もうよそよそしくしないでほしいって」)……それだけですか?……(M「他に何を?」)……ええ、Mさんがもし噛まれた子のお母さんだとしたら、謝ることもですが、今後にまず願うことは何でしょうか?……(M「そう、もう噛まないこと?」)……そうね、で、噛まれないためには、とりあえずどうするでしょうか?……(M「Hに近づかないようにすることでしょうか?」)……そうね、Hちゃん、そしてHちゃんがそばにいるMさんにも、自然近づかないようにする。そうしたことが、Mさんから見ると?……(M「よそよそしくか。じゃ、謝って、今後は先生方と協力して、噛みつきが起らないよう極力注意します、と」)……そうですね、で、今後噛みつきが起らないよう、一緒にどうしたらいいかを考えていきましょう」。〕

M₁₃で、Mが自分から動き出そう、話そうとしているのだから、こういう時は、では具体的にどのようにするのか、その結果はどうなるか、相手(お母さん達)の身になってみたらどう反応するか、で、どうしたらいいかなどを、Mが具体的に考えられるよう、Tは支援したらよい。いわば、相手の身になる一種のロール・プレイングも使って、Mの理解を深めながら動き出すことや、話すことの予行演習の準備をしておくのである。

T₁₄は、Mのこうした準備がまだ整わず、話すと、かえってこじれることもおそれて、Mの話すことにTが消極的になったのかもしれないが、Tの立場だけでMの出鼻を挫いたようにみえる。〕

M₁₄:「そう、だから話し合いの場をつくるとか……」

T₁₅:「そうですね……懇談会もあったばかりですし、皆さんなかなか集まりにくいんじゃないか、と思うんですが……」

M₁₅:「まあね↓, でも、なんとかならない?」

T₁₆:「Mさんと他のお母さん達で、お互い考えがありますからね。今日はMさんのお話しが聞けたので、今度は担任(T)のほうから相手のお母さん達に、もう一度きちんと噛みつきについて話します。」

[Sv:他の母親達と話すことについて、MとTとの間で押し問答があり、T₁₆でTは私に任せなさい、と結論を下しているみたい。少なくとも、T₁₆の最後のところは、「……話しますが、いかがでしょうか?」と、Mの同意をとり、Mがなお不安そうなら、その内容を具体化して安心させるようにもっていきたい。懇談会でのTの説明不足になお不信も残るMに、TはTや園の立場でやや強制的にその結論を押し付けている。

ここでも、T₁₄のSvの発言と展開のようにもって行って、Tのかえってこじれる不安と、Mの不信を解消して、具体的に他のお母さん達に話す準備を共にしたほうがよさそうである。]

M₁₆:「それでわかってもらえたら、いいんだけど……」

T₁₇:「もともとこちらの責任ですから、Mさんだけ辛い^{つら}思いするなんてね。」

[Sv:「それとも、Mさんも私(T)とご一緒にお母さん方と話し合われますか……(C「はい……」なら、以後はT₁₄のSvの発言のようにする)」。Tも、該当する主だった母親に、個々にか話そうとしているのだから、そこに準備の整ったMを同席させることは、Mと相手とTの主体にとって、成長への機会を現実化することになろう。なお、T₁₇はTのみが話す方向だが、内容はMの思いに近く、その点はよい。]

M₁₇:「うーん(30秒沈黙)……じゃあ、お願いしていいですか?」

[Sv:Mには、まだTに任すことに不信が残り迷うが、T₁₇がMの思いに近く、そこまでTがいうのなら、と任せることに同意した。]

T₁₈:「はい、噛みつきのことは、これからも気をつけていきますので、Hちゃんも元気に遊んでますから、お母さんも頑張って来て下さい。」

[Sv:「はい。お母さん方には、噛みつきは小さい子にはま^まあることで、Mさんも謝る気持ちでいるし、園もMさんと協力して、今後は噛みつきが起こらないよう、極力注意しますから……すみませんでした。お気持ちを直して、また仲良くやっていきましょうね……と、こんなふうな話しでよろしいでしょうか? そこまで言わなくてもいいとか足りないところがあれば、教えて下さい。(Mが納得したら……以後は、T₁₈につなげる)」。]

Svの方向と違って、Tに話し合いを任せることになったが、それならT₁₈で、Tがどのように話すか、Mの安心と信頼のためにもその納得をえておきたい。]

M₁₈:「そうね、どうもすみませんでした。」

T₁₉：「いいえ、また何かあったら話して下さいね。」

〔Sv：「いいえ、じゃお母さん方に話した結果などを、またMさんにお話ししましょうね。Mさんも、お母さん方に会ったら、仲良くやるように、すみませんが、よろしくやって下さいね。で、また何かあったら、何んでも話して下さいね」。やはり、母親方との話し合いは、Tへの任せきりにするのではなく、熱心に待っているであろうMに報告し、必要ならその後のことをさらにTとMで話し合う、フォローを欠かさないようにしたい。その際は、話し合いの他の母親方の反応から、Mの謝りへの拘泥にもふれ、そこからの成長も支援してゆきたい。〕

M₁₉：「はい、またよろしくお願いします。ありがとうございました。」

3. ロール・プレイングの感想

相談者のT役の感想——相談者Tの対応の仕方によって、母親達に大きな影響を与えてしまうことを、改めて実感した。相談にはのれるが、応答の仕方が難しかった。もう少しクライアントの心理をつかめるように、心がけたいと感じた。

〔Sv：全体にTや園側の立場が多いが、母親達やクライアントはそれぞれの立場で受けとり、思わぬ問題を生じることもある。従って、できるだけ母親達やクライアントの身になり立場になって、感受性を鋭敏にその心理や思いに共感し受容して、母親達やクライアントを主体に、共に問題や課題を解決し、その成長に資するよう支援してゆきたい。そして、こうした態度は、“母親達やクライアント”を“子ども達”に置き変えても、また“他の職員達”に置きかえても、ひとしく重要なことと思われる。〕

クライアントのM役の感想——本ケースの一部始終を知っているため、相談者Tの言葉に導かれて、話しが出てくるというより、勝手に都合良く流れを作ってしまったように思う。しかし、実際のこの母親の相談は、もっと切実さがあり、もっと感情の動きがあったのではないか。

〔Sv：M役は勝手に話の流れを作ってよいが、今一つ実際の母親Mの切実さや感情に、なり切れなかったようである。それは、一つには、M役の実際の母親に対するわかり方が、知的に流れて共感が浅いためであろうし、二つには、T役の反応や共感がこれも浅くて、M役の肺腑を突くようなものでなかったことによろう。やはり日常の職員としての立場から離れて、実際の母親の立場で共感し、その思いや感情がわがこととして胸に落ちてから、M役を演じてほしい。名優とは、おそらくそういった者であろうし、M役がそうになって始めてロール・プレイングの研修も、深く実りあるものになる。〕

参考文献

- 緑寿園ケアセンター編、田村健二監修『老人と家族の相談ケース集——老人の総合臨床福祉——』第1巻と第2巻、誠信書房、1989年

- 田村健二「人間支援者の基本的態度と技術」東洋大学社会学部紀要, 30-1, 1993年, 101～114頁
- 田村健二・田村満喜枝「臨床的事例研究法：C・Kケース——酒乱の夫の家族治療, その初回面接——」東洋大学社会学部紀要, 32-1, 1994年, 5～47頁
- 田村健二・田村満喜枝『新・離婚の人間学——ケース・スタディ——』河出書房新社, 1995年
- 田村健二「身体障害老人の主体的支援——共感と受容のスーパービジョン」流通経済大学創立三十周年記念論文集, 社会学部編, 1996年, 27～60頁